

Zusammenfassung:

Neue Impulse und lebhaftere Diskussionen erlebten 130 Führungskräfte aus Service und Contact Centern beim 12. Erfolgreichen Contactcenter in Hanau.

[144 Zeichen](#)

Erfolgreiches Contactcenter 2018: Künstliche Intelligenz, Chatbots, Omnichannel und trotzdem persönlich, wertschätzend und individuell?

Mehr als 130 Führungskräfte aus Contact- und Service-Centern diskutierten intensiv um die Zukunft im Kundendialog. Hier die Zusammenfassung im Video

https://youtu.be/a_aO7j0AVjo

Das begleitende eBook sowie die Vortragsunterlagen gibt es unter <https://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de>

[420 Zeichen](#)

Überschrift:

Erfolgreiches Contactcenter: Künstliche Intelligenz, Chatbots, Omnichannel und trotzdem persönlich, wertschätzend und individuell?

[max. 300 Zeichen](#)

Datum: Veröffentlichung

wann (Datum / Uhrzeit)

Hanau: 20.11.2018

Inhalt:

Mit mehr als 130 Beteiligten war das Erfolgreiche Contactcenter am 06.11.2018 in Hanau stärker besucht als im Vorjahr.

In Kleingruppen tauschten sich die Teilnehmer über die Herausforderungen aus 2018 und für 2019 aus. Nach wie vor ist das fehlende Personal das größte Problem der Contact Center Branche. Überall fehlt Personal. Müssen Mitarbeiter weiter gebildet und die Fluktuation reduziert werden. Interessanterweise beschäftigt die EU Datenschutz Grundverordnung noch viele in 2019. Hier scheinen viele noch nicht alle Prozesse abschließend umgestellt zu haben. Viel Unsicherheit besteht, wie die DSGVO konkret umzusetzen ist.

Die Branche boomt und manch einer leidet unter Wachstumsschmerzen. Das betrifft die Personalrekrutierung, die Anpassung von Prozessen und Technik bis zur Standortwahl.

Beim Erfolgreichen Contactcenter kann jeder im Vorfeld Themenvorschläge für Sessions einreichen. Die Vorschläge werden bewertet und ins Kongressprogramm gewählt. 2018 schafften es vier Themenfelder ins Programm:

- Zukunft, mit Trendthemen wie KI, Chatbots oder Lead Marketing Automation
- Mensch, mit der idealen Gestaltung des Arbeitsplatzes und Führungsthemen
- Organisation, mit Themen rund um Service Excellence oder künstlicher Intelligenz im Service, Audiomarkenbildung

- Personal, mit verschiedenen Aspekten von Lernwelten 2018

Im Plenum diskutierten die Beteiligten auch, was den idealen Kundendialog ausmacht. Dabei wurden in absteigender Reihenfolge genannt: 1. persönlich, 2. individuell, 3. fokussiert auf Kundenanliegen, 4. wertschätzend, 5. lösungsorientiert und fallabschließende Bearbeitung, 6. empathisch, menschlich, 7. authentisch, 8. effizient.

Da bleibt es spannend wie hier Digitalisierung und Prozess-Automatisierung den Mitarbeiter entlasten und unterstützen können.

Das nächste Erfolgreiche Contactcenter findet am 5. November 2019 statt. Themenvorschläge für Sessions können bereits jetzt unter <https://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de> eingereicht werden.

1.972 Zeichen

weiterführende Links:

eBook mit Sammlung von Fachartikeln der Referenten und Lösungsexperten:

<https://www.erfolgreiches-contactcenter.de/service/ebooks/kostenloses-ebook-erfolgreiches-contactcenter-2018>



Vortragsunterlagen: Klick auf Details zu einem Vortrag und nach unten rollen:

<https://www.erfolgreiches-contactcenter.de/2018/agenda>

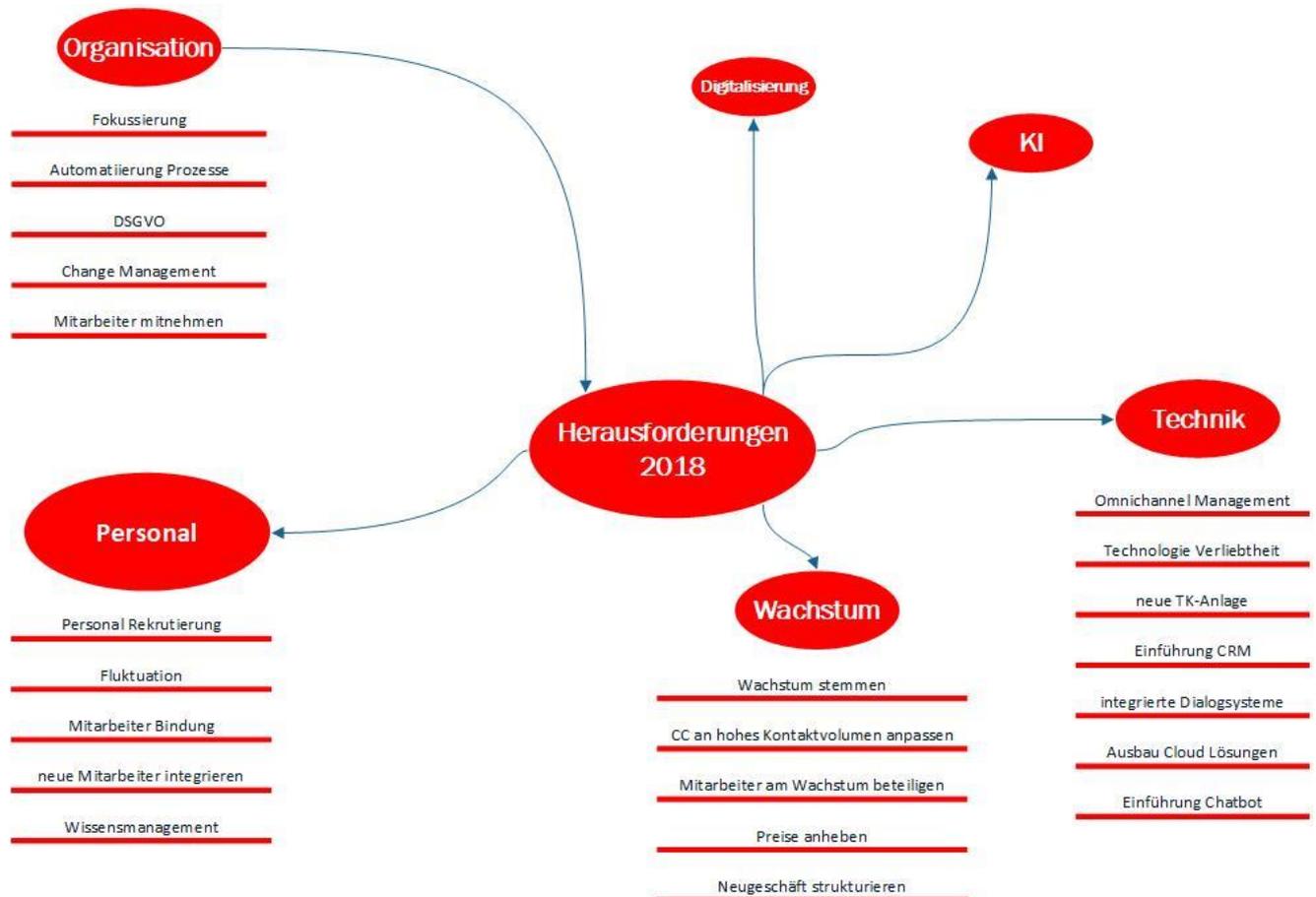
Video der Zusammenfassung:

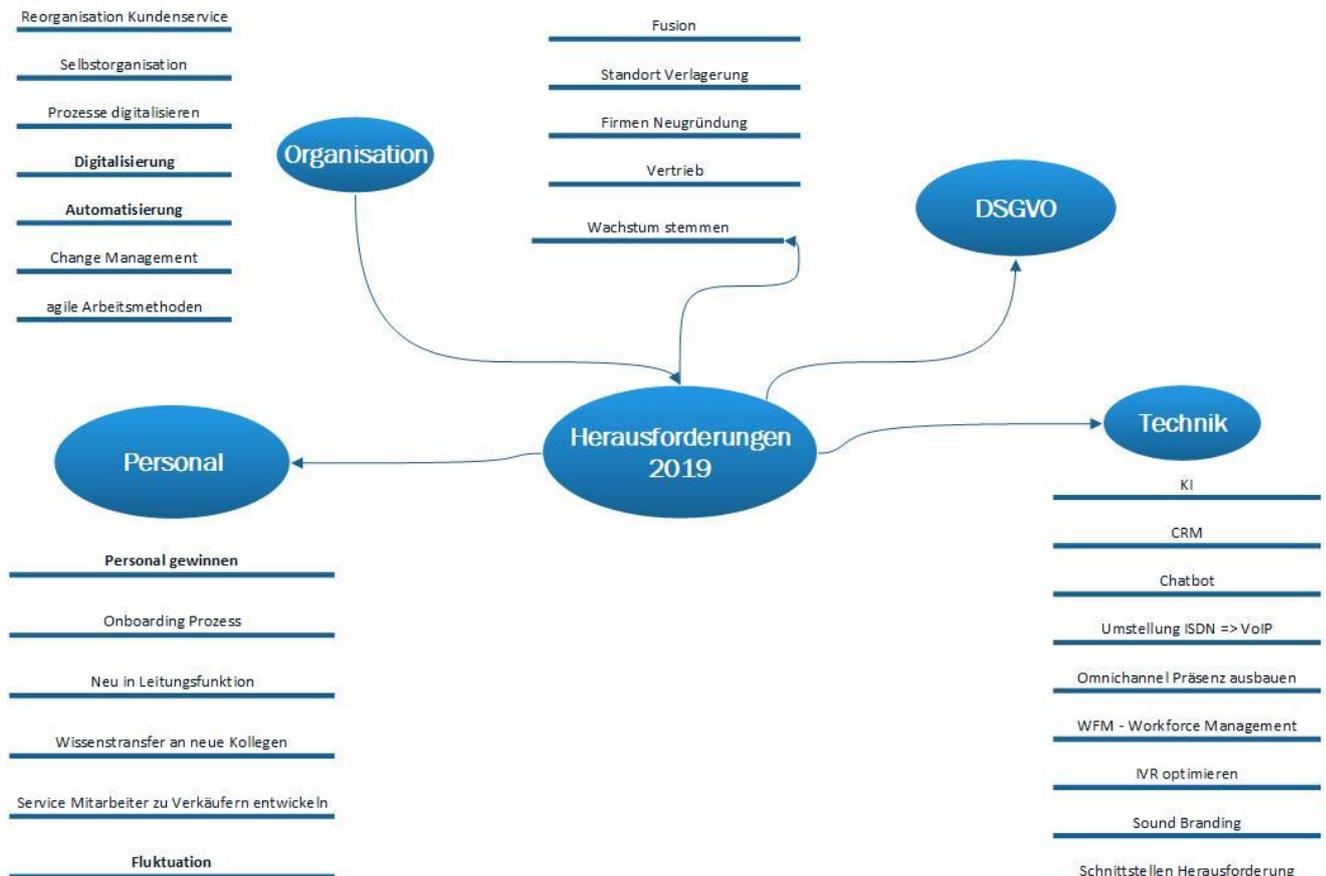
https://youtu.be/a_aO7j0AVjo

Themenvorschlag für 2019 einreichen

<https://www.erfolgreiches-contactcenter.de/themenvorschlag>

Dateianlagen





Ansprechpartner inkl. Kontaktdaten und Zuständigkeitsbereich

Grutzeck-Software GmbH
Herr Markus Grutzeck
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

TelefonFirma	+49 (6181) 97010
TeleFaxFirma	+49 (6181) 970166
Servicefax	0800/246 00 10
EMail	Markus.Grutzeck@grutzeck.de
Internet	www.grutzeck.de

Boiler: über das Unternehmen.

Über Grutzeck-Software

Seit 1979 bietet Grutzeck-Software Lösungen für Vertrieb- und Kundenmanagement. Ziel der Entwicklung sind flexibel anpassbare Standardsoftwarelösungen, die sich vom Anwender an die Unternehmensbedürfnisse anpassen lassen. Einen Schwerpunkt bilden dabei CRM- und

Contactcenter-Softwarelösungen.

Die Produktlinie AG-VIP SQL wurde mehrfach mit Innovationspreisen im Bereich "Kundenmanagement", "Business Process Management" und "CRM" ausgezeichnet. Die CRM- und Contactcenter-Software AG-VIP SQL wurde von Microsoft für Windows 10 zertifiziert. Grutzeck-Software ist Microsoft Certified Partner.

Weitere Informationen zu Grutzeck-Software GmbH finden Sie unter <http://www.grutzeck.de>